



## AP ASSISTANCE



**L'Ardenne  
Prévoyante**

*Différents par volonté et par nature.*

### TABLE DES MATIERES

<b>1. ETENDUE DES COUVERTURES</b> .....	<b>3</b>
1.1. Quels véhicules sont assurés ? .....	3
1.2. Quelles personnes sont assurées ? .....	3
1.3. Quels sont les cas où nous n'intervenons pas ? .....	3
<b>2. ASSISTANCE VÉHICULE</b> .....	<b>4</b>
2.1. Quelles sont les couvertures d'application, et dans quelles circonstances ? .....	4
2.2. Que couvrons-nous exactement ? .....	4
2.2.1. Dépannage ou remorquage .....	4
2.2.2. Envoi de pièces .....	4
2.2.3. Véhicule de remplacement .....	5
2.2.4. Rapatriement ou poursuite du trajet/Frais d'hôtel .....	5
2.2.5. Transport de bagages non accompagnés .....	6
2.2.6. Frais d'entreposage .....	6
2.2.7. Récupération ou rapatriement du véhicule assuré depuis l'étranger .....	6
2.2.8. Frais de téléphone et d'utilisation de données mobiles à l'étranger .....	8
2.2.9. Autres cas .....	8
2.3. Quelles sont les exclusions spécifiques liées à l'assistance véhicule ? .....	8
<b>3. ASSISTANCE PERSONNES</b> .....	<b>8</b>
3.1. Quelles sont nos garanties en Belgique ? .....	8
3.1.1. L'assistance aux enfants de moins de 18 ans .....	8
3.1.2. L'assistance médicale aux <b>assuré s</b> .....	8
3.1.3. Une gardienne pour enfants de moins de 18 ans et une aide-ménagère .....	8
3.1.4. L'assistance en cas de décès en Belgique .....	9
3.1.5. La mise à disposition d'un chauffeur .....	8
3.2. Quelles sont nos garanties à l'Etranger? .....	9
3.2.1. Frais de recherche et de sauvetage .....	9
3.2.2. L'assistance en cas d'accident ayant entraîné des dommages corporels ou de maladie .....	9
3.2.3. L'assistance en cas de décès .....	10
3.2.4. Le retour anticipé de l'/des assuré (s) de l'étranger .....	11
3.2.5. La mise à disposition d'un chauffeur .....	11
3.2.6. La caution pénale et les honoraires de l'avocat .....	11
3.2.7. L'assistance en cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire), de GSM, de chèques, cartes de banque ou de crédit .....	11
3.2.8. L'assistance en cas de perte ou vol de billets de transport .....	12
3.2.9. Contretemps à l'étranger .....	12
3.2.10. Achats de 1ère nécessité en cas de retard, perte, vol ou destruction des bagages .....	12
3.2.11. L'interprète .....	12
3.2.12. Transfert de fonds .....	12
3.2.13. L'animal de compagnie (chien ou chat) malade ou accidenté .....	12
3.2.14. Frais de communication à l'étranger .....	12
3.3. Quelles sont les exclusions spécifiques liées à l'Assistance Personnes? .....	12
<b>4. ASSISTANCE HABITATION</b> .....	<b>13</b>
4.1. La non habitabilité de votre habitation .....	13
4.1.1. Les premières mesures .....	13
4.1.2. La prise en charge des assurés de moins de 18 ans .....	13
4.1.3. Le retour anticipé en cas de séjour à l'étranger .....	13
4.2. Perte, vol ou oubli des clés .....	13
<b>5. LES DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES LIÉES À L'ASSISTANCE PERSONNES ET ASSISTANCE HABITATION</b> .....	<b>14</b>
5.1. Quels sont les engagements de l'assuré ? .....	14
5.2. Quelle est la limite de nos engagements ? .....	14
<b>6. DISPOSITIONS RELATIVES A LA VIE PRIVEE</b> .....	<b>14</b>
<b>7. LEXIQUE</b> .....	<b>19</b>



La garantie Assistance n'est d'application que pour autant que vos conditions particulières indiquent que vous l'avez souscrite.

Afin que nous organisions l'assistance de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion, train, etc.), l'**assuré** veillera à nous contacter immédiatement avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec notre accord. A défaut de l'avoir fait, notre intervention est, sauf restrictions particulières, limitée aux frais que nous aurions engagés si nous avions nous-mêmes organisé le service.

## 1. ETENDUE DES COUVERTURES

### 1.1. Quels véhicules sont assurés ?

Nous couvrons

- le **véhicule désigné**, pour autant qu'il s'agisse d'une voiture, d'une camionnette, d'un minibus, d'un mobil home ou d'une motocyclette :
  - dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5T, et
  - dont la date de première mise en circulation est inférieure à 10 ans au moment de la conclusion du contrat, et
  - qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque commerciale ("Marchand" ou "Essai" ou « Professionnelle »), d'une immatriculation temporaire ou d'une plaque de transit, et
  - qui n'est pas un véhicule de location à court terme ou un taxi, et
  - qui ne se déplace pas avec des matières explosives ou qui n'effectue pas du transport de personnes ou de marchandises lorsqu'il est utilisé à titre professionnel
- la caravane pliante, caravane ou **remorque** tractée par le véhicule désigné :
  - dont la masse maximale autorisée ne dépasse pas 3,5T, et
  - dont la longueur équivaut à maximum 8 m, timon compris. Un timon, c'est un câble ou une barre qui permet de rattacher la caravane pliante, la caravane ou la **remorque** au véhicule tractant.

### 1.2. Quelles personnes sont assurées ?

Nous assurons les personnes suivantes :

- vous, si le preneur d'assurance est une personne morale, nous couvrons le **conducteur principal** mentionné dans les conditions particulières
- votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant
- toute personne ayant un lien de parenté avec vous et vivant sous votre toit
- vos enfants ou les enfants de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant qui ne vivent plus sous votre toit, pour autant
  - qu'ils soient mineurs
  - qu'ils soient majeurs et ne vivent pas sous le toit familial à des fins d'études
- vos petits-enfants mineurs ou ceux de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant lorsqu'ils vous accompagnent ou accompagnent votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant
- tout passager ou conducteur autorisé du véhicule assuré. Ces personnes sont uniquement assurées en cas d'accident de la route, de panne ou de vol du véhicule assuré. Les auto-stoppeurs ne sont toutefois pas considérés comme des passagers.

Pour pouvoir bénéficier de la couverture, la personne assurée doit être domiciliée en Belgique et y avoir sa résidence habituelle.

### 1.3. Quels sont les cas où nous n'intervenons pas ?

Nous n'intervenons pas en faveur de l'**assuré**

- lorsqu'il occasionne le besoin d'assistance délibérément
- lorsqu'il occasionne le besoin d'assistance en cas de suicide ou de tentative de suicide
- lorsqu'il se rend à l'étranger pour une période de plus de 180 jours consécutifs
- lorsqu'il commet une faute lourde qui entraîne un besoin d'assistance. Nous entendons par faute lourde :
  - un **assuré** qui se trouve dans un état d'intoxication alcoolique de plus de 0,8 g/l de sang ou d'ivresse au moment du sinistre, et n'a de ce fait plus le contrôle total de ses actes
  - un **assuré** qui se trouve dans un état analogue résultant de l'usage de drogues, médicaments ou



autres hallucinogènes au moment du sinistre, et n'a de ce fait plus le contrôle total de ses actes

- un **assuré** qui participe au moment du sinistre à un pari ou défi.
- lorsqu'il participe à une compétition ou s'entraîne pour une compétition au moment du sinistre. Nous entendons par « compétition » : compétitions de vitesse, compétitions de régularité ou compétitions d'agilité destinées aux véhicules à moteur. Les rallyes touristiques ou les rallyes de divertissement ne sont pas considérés comme une compétition
- pour les événements qui résultent
  - d'une guerre, d'une guerre civile, d'actes de violence militaires d'inspiration collective, d'une réquisition ou d'une occupation. Les sinistres causés par le **terrorisme** ne sont pas exclus.
  - directement ou indirectement de la modification du noyau atomique, de la radioactivité, la production de radiations ionisantes de toute nature, la manifestation de propriétés nocives de combustibles – ou substances – nucléaires ou de produits – ou déchets – radioactifs.

## 2. ASSISTANCE VÉHICULE

### 2.1. Quelles sont les couvertures d'application, et dans quelles circonstances ?

Le pays dans lequel le sinistre a lieu va permettre de déterminer la nature et l'étendue de nos prestations :

- En Belgique
- À l'étranger. La couverture est cependant limitée aux pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre (\*), Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Grande-Bretagne, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin, Serbie (\*), Slovénie, Slovaquie, Suède, Suisse, Tchéquie, Tunisie, Turquie.

(\* ) Nous n'offrons une couverture que dans les parties géographiques de Chypre et de la Serbie qui sont sous le contrôle des gouvernements respectifs.

Lorsque le **sinistre** a lieu dans un rayon de 30 km en dehors de nos frontières nationales, vous pouvez choisir entre :

- les couvertures et l'étendue de celles-ci en Belgique
- les couvertures et l'étendue de celles-ci à l'étranger

### 2.2. Que couvrons-nous exactement ?

#### 2.2.1. Dépannage ou remorquage

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un dépanneur sur place, ou si nécessaire le remorquage du véhicule assuré :

- En cas de **sinistre** en Belgique : vers le garage de votre choix, pour autant qu'il se trouve en Belgique
- En cas de **sinistre** à l'étranger : vers le garage le plus proche.

Lorsque nous ne nous chargeons pas nous-mêmes du dépannage ou remorquage, notre intervention se limite à 250 EUR, sauf si vous n'avez pas eu la possibilité de nous contacter en raison de l'intervention de la police ou d'une équipe médicale de secours. Vous devrez être en mesure de le prouver avec les éléments nécessaires.

Lorsque le remorquage est effectué par un technicien agréé sur demande de la police, notre intervention se limite à 500 EUR.

Un technicien agréé est un technicien accrédité auquel la police fait appel en cas d'accidents sur les autoroutes afin de dégager rapidement la chaussée contribuant ainsi à une meilleure fluidité et à une plus grande sécurité des usagers de la route.

#### 2.2.2. Envoi de pièces

Nous organisons et finançons l'envoi à l'étranger des pièces nécessaires à la réparation qui ne sont pas disponibles sur place.

#### 2.2.3. Véhicule de remplacement

##### 2.2.3.1. Quand mettons-nous un véhicule de remplacement à disposition ?

Nous mettons à disposition un véhicule de remplacement de catégorie B maximum (selon la classification des agences de location)



- en cas de vol du véhicule assuré
- lorsque le véhicule assuré n'est plus en état de circuler et ne peut pas être immédiatement réparé ou remis en route par un dépanneur.

Le véhicule de remplacement n'est ni une moto, ni un quad.

### 2.2.3.2. Combien de temps pouvez-vous utiliser le véhicule de remplacement ?

En cas de **sinistre** en Belgique :

- en cas d'accident, d'incendie, de panne ou de tentative de vol, vous pouvez disposer du véhicule de remplacement pendant la réparation du véhicule assuré, et ce pour une durée de 7 jours consécutifs maximum après le sinistre. Si le véhicule assuré est réparé auprès d'un de nos garages conventionnés, la durée est alors de 15 jours consécutifs maximum après le sinistre.
- en cas de vol, vous pouvez disposer du véhicule de remplacement pendant maximum 30 jours consécutifs après le **sinistre**.

En cas de **sinistre** à l'étranger :

- en cas d'accident, de **panne**, de vol ou de tentative de vol, vous pouvez disposer d'un véhicule de remplacement afin de vous rendre vers votre destination finale et/ou afin de pouvoir vous déplacer sur place et puis atteindre votre destination finale à l'étranger. Vous pouvez utiliser ce véhicule de remplacement pendant 7 jours consécutifs après le **sinistre**.
- si à la suite du **sinistre**, vous n'êtes pas en état de conduire un véhicule pour des raisons médicales, le début du délai durant lequel vous avez droit à un véhicule de remplacement est reporté jusqu'au moment où vous êtes de nouveau en état de conduire un véhicule.

La mise à disposition d'un véhicule de remplacement :

- est limitée aux délais mentionnés ci-dessus

Néanmoins, si dans ce délai le véhicule assuré est :

- réparé
- ou de nouveau en état de circuler et à disposition de l'assuré

alors l'**assuré** est dans l'obligation de rendre le véhicule de remplacement.

- n'est pas due si nous n'avons pas organisé le remorquage du véhicule assuré, ou si nous n'avons pas donné notre accord au préalable pour le remorquage
- dépend des conditions et règles définies par l'agence de location qui fournit le véhicule. Ces conditions et

règles peuvent porter sur : l'âge minimum, le permis de conduire, une éventuelle caution à payer, une limitation kilométrique éventuelle, etc.

Les conditions d'assurance d'application pour le véhicule de remplacement (franchises éventuelles, couverture éventuelle en cas de dégâts au véhicule, etc.) sont convenues entre l'**assuré** et l'agence de location qui fournit le véhicule.

En cas de vol du véhicule assuré, nous intervenons uniquement si vous avez déposé une plainte pour vol avant de nous adresser la demande d'assistance et si vous nous transmettez une copie de cette plainte.

Tant en Belgique qu'à l'étranger, nous organisons et prenons en charge votre transport en taxi, dès le moment où vous avez remis votre véhicule de remplacement à l'agence de location :

- soit vers le garage où vous allez récupérer le véhicule assuré
- soit vers votre domicile ou votre lieu de villégiature.

### 2.2.4. Rapatriement ou poursuite du trajet/Frais d'hôtel

#### 2.2.4.1. Étendue de la couverture en cas de sinistre en Belgique

En cas de **sinistre** en Belgique, nous organisons et prenons en charge :

- soit le rapatriement à la maison du conducteur non blessé ainsi que des éventuels passagers non blessés
- soit leur transport vers la destination prévue à concurrence de 125 EUR maximum.

#### 2.2.4.2. Étendue de la couverture en cas de sinistre à l'étranger

Vous pouvez uniquement bénéficier de cette couverture si vous n'optez pas pour la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.

Quelle est l'étendue de la couverture si le véhicule **assuré** peut reprendre la route dans les 5 jours ?

Nous organisons le séjour du conducteur du véhicule assuré et de ses éventuels passagers durant les réparations nécessaires du véhicule assuré, et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à 125 EUR



par nuit et par chambre, avec un maximum de 1.250 EUR au total

OU

Nous organisons et prenons en charge, à concurrence de 250 EUR, les frais de taxi afin de ramener le conducteur et ses éventuels passagers à domicile ou les emmener vers le lieu de leur destination.

Quelle est l'étendue de la couverture si le véhicule assuré ne peut reprendre la route dans les 5 jours ?

Nous organisons le rapatriement à domicile et prenons en charge les frais pour un ticket de train ou d'avion.

S'il est impossible de définir immédiatement la durée de la réparation de votre véhicule, en attendant le diagnostic, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) pour 1 nuit, majorés des nuits de jours fériés et de jours de week-end, avec un maximum de 125 EUR par nuit et par chambre.

### 2.2.5. Transport de bagages non accompagnés

En cas de vol du véhicule assuré ou si ce dernier ne peut reprendre la route dans les 5 jours qui suivent le sinistre, nous organisons et prenons en charge le transport de vos bagages non accompagnés, c'est-à-dire tous vos effets personnels emmenés ou transportés dans le véhicule assuré. Toutefois, les éléments suivants ne sont pas considérés comme bagages entre autres: deltaplanes, véhicules, bateaux, aéronefs, marchandises, matériel scientifique, matériaux de construction, meubles, chevaux, bétail, etc.

### 2.2.6. Frais d'entreposage

En cas de rapatriement, ou si le véhicule doit être laissé sur place, nous prenons en charge les frais éventuels liés à l'entreposage du véhicule assuré dès le jour où vous faites appel à l'assistance, avec un maximum de 10 jours et de 125 EUR au total.

### 2.2.7. Récupération ou rapatriement du véhicule assuré depuis l'étranger

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule assuré depuis l'étranger, à condition que la **valeur résiduelle** de ce dernier soit plus élevée que les frais de

transport. Lorsque les frais de transport sont plus élevés que la **valeur résiduelle** du véhicule assuré, notre prestation à l'étranger est limitée au paiement de la **valeur résiduelle**.

Un descriptif de l'état du véhicule est établi au moment de la récupération, et au moment de la livraison. S'il apparaît que le véhicule a subi des dégâts pendant le transport, dans ce cas nous intervenons. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables du vol de biens ou d'accessoires qui se trouvent dans le véhicule.

Lorsque nous n'organisons pas nous-mêmes le rapatriement, notre intervention est limitée à 250 EUR.

#### 2.2.7.1. Étendue de la couverture lorsque le véhicule est réparé ou retrouvé et est en état de rouler

Si vous êtes de retour en Belgique, nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule réparé ou retrouvé vers votre domicile, ou nous payons un ticket de train ou d'avion pour vous permettre d'aller récupérer votre véhicule.

Si vous vous trouvez encore à l'étranger, nous mettons à votre disposition un moyen de transport pour vous permettre d'aller récupérer votre véhicule.

#### 2.2.7.2. Étendue de la couverture lorsque le véhicule n'est pas réparé ou retrouvé mais n'est plus en état de rouler

Nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule non réparé, qui ne peut pas reprendre la route dans les 5 jours, vers un garage proche de votre domicile.

Nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule retrouvé vers un garage proche de votre domicile.

### 2.2.8. Frais de téléphone et d'utilisation de données mobiles à l'étranger

Lorsque nous organisons l'assistance à votre demande ou à la demande d'un **assuré** à l'étranger, nous couvrons également jusqu'à 100 EUR les frais de téléphone liés aux appels à l'étranger et les frais liés à l'utilisation de données mobiles à l'étranger afin de nous contacter. Nous n'intervenons pas si ces frais sont inférieurs à 30 EUR. Nous vous demanderons de nous fournir les preuves nécessaires,





comme une facture détaillée avec un aperçu des appels téléphoniques et des frais liés à l'utilisation de données mobiles à l'étranger.

### 2.2.9. Autres cas

#### 2.2.9.1. Étendue de la couverture en cas de panne sèche, erreur de carburant ou erreur de remplissage de l'AdBlue

En cas de **panne sèche**,

- soit nous vous fournissons une quantité limitée de carburant pour vous permettre de vous rendre jusqu'à la station-service la plus proche
- soit nous vous envoyons un dépanneur qui va remorquer votre véhicule jusqu'à la station-service la plus proche

En cas de plein du réservoir avec un carburant inapproprié, l'organisation et la prise en charge de la vidange du réservoir font partie de nos services d'assistance.

Nous intervenons à cet égard maximum 2 fois par an.

En cas de plein du réservoir Diesel avec de l'Adblue, notre intervention se limite au remorquage du véhicule assuré vers le garage le plus proche.

En cas de batterie plate,

- nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un dépanneur sur place, ou si nécessaire le remorquage du véhicule de l'assuré :
  - en Belgique : vers le garage le plus proche
  - à l'étranger : vers le garage le plus proche
- si votre véhicule est un véhicule électrique, nous vous envoyons un dépanneur qui va remorquer votre véhicule jusqu'à la borne de recharge ou le garage le plus proche. Si le problème survient en Belgique nous pouvons également remorquer votre véhicule à votre domicile.

#### 2.2.9.2 Étendue de la couverture en cas de pneu(s) crevé(s) ou éclaté(s)

En cas de pneu(s) crevé(s) ou éclaté(s), nous organisons et prenons en charge :

- soit le dépannage du véhicule sur place
- soit le remorquage du véhicule assuré vers le garage le plus proche ou la centrale de pneus la plus proche.

#### 2.2.9.3. Étendue de la couverture lorsque vous oubliez ou perdez vos clés, ou lorsqu'elles ont été volées

- Soit nous ouvrons les portes du véhicule. Dans ce cas, vous devrez nous présenter votre carte d'identité ainsi que les papiers du véhicule assuré
- Soit nous organisons et prenons en charge un taxi pour vous permettre d'aller chercher un double de la clé. Dans ce cas, notre intervention est limitée à 65 EUR
- Soit nous remorquons le véhicule jusqu'au garage le plus proche ou la station la plus proche spécialisée en montage de systèmes antivol.

Nous vous aidons dans les formalités auprès du constructeur en vue d'obtenir un double de la clé de votre véhicule.

#### 2.2.9.4. Étendue de la couverture en cas de problème de rechargement de votre véhicule assuré suite à un problème avec la station de recharge installée à votre domicile

Dans le cadre de notre service [electrician@home](mailto:electrician@home), nous vous envoyons un électricien dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 24h après votre appel à Inter Partner Assistance, si vous ne parvenez pas à recharger le véhicule assuré suite à un problème avec la station de recharge installée à votre domicile.

L'électricien :

- vérifiera la/les prise(s) ainsi que la tension de la station de recharge pour s'assurer qu'elle fonctionne correctement
- identifiera si la cause du problème se trouve à la station de recharge ou au véhicule
- vous informera des étapes à suivre pour réparer votre station de recharge et/ou votre véhicule.

Notre intervention est limitée à 2 interventions de maximum 200 EUR par an et par intervention.

L'électricien n'effectuera aucun travaux d'entretien de la station ni aucun travail sur le véhicule.

Dans les cas mentionnés aux points 2.2.9.1. à 2.2.9.3., à l'étranger, si l'entreprise de dépannage, le garage ou la centrale de pneus est fermé, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) pour 1 nuit, majorés



des nuits de jours fériés et de jours de week-end, avec un maximum de 125 EUR par nuit et par chambre.

### 2.3. Quelles sont les exclusions spécifiques liées à l'assistance véhicule ?

Nous n'intervenons pas pour les frais suivants :

- Frais de réparation, à l'exception des frais de réparations liés aux dégâts survenus durant le rapatriement
- Frais d'entretien
- Frais de carburant sauf les frais pour la quantité limitée de carburant en cas de panne sèche
- Frais d'autoroute
- Frais de signalisation
- Frais de gardiennage/entreposage sauf ceux pris en charge dans le cadre de la garantie 2.2.6.

Nous n'intervenons pas dans les situations suivantes :

- En cas de **panne**, si durant les 12 derniers mois, nous sommes déjà intervenus 2 fois pour des cas identiques de **panne** ayant la même origine sur le même véhicule
- En cas de **panne**, si durant les 12 derniers mois, nous sommes déjà intervenus 3 fois pour une **panne** sur le même véhicule
- Si le besoin d'assistance est dû au fait que le véhicule assuré n'est pas en règle avec la réglementation sur le contrôle technique au moment du **sinistre**
- Si le besoin d'assistance est dû au fait que le conducteur du véhicule n'est pas autorisé légalement à conduire le véhicule assuré (pas de permis ou de certificat valable, retrait de permis, etc.).

## 3. ASSISTANCE PERSONNES

### 3.1. Quelles sont nos garanties en Belgique ?

#### 3.1.1 L'assistance aux enfants de moins de 18 ans

En cas d'urgence (accident, perte de clés ou d'abonnement de transport, etc...), l'enfant assuré ou la personne trouvant sur lui notre carte d'assistance peut nous téléphoner et nous organisons les services d'assistance nécessaires afin

d'aider l'enfant. Cependant les frais exposés (taxis, serrurier, etc...) seront refacturés aux parents qui devront nous rembourser dans le mois suivant la réception de la facture s'ils ne sont pas garantis ailleurs dans le contrat.

#### 3.1.2. L'assistance médicale aux assurés

Si après, les premiers secours, l'**assuré** doit être hospitalisé d'urgence, nous prenons en charge les frais liés au transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire. Il en va de même du retour si l'**assuré** ne peut se déplacer dans des conditions normales. De plus, s'il s'agit d'un enfant de moins de 18 ans et si l'hospitalisation excède 48 heures, nous organisons et prenons en charge le retour des parents lorsqu'ils sont à l'étranger.

Si l'**assuré** est hospitalisé pendant un déplacement en Belgique et doit être transféré vers un autre hôpital proche de son domicile, nous organisons et prenons en charge le transport en ambulance jusqu'à l'hôpital proche de son domicile ou à son domicile, sous surveillance médicale si nécessaire.

#### 3.1.3. Une gardienne pour enfants de moins de 18 ans et une aide-ménagère

Si l'**assuré** est hospitalisé pour une durée d'au moins 3 jours, nous prenons en charge les frais d'une garde d'enfants ou aide-ménagère à concurrence de 200 EUR au total maximum.

#### 3.1.4. L'assistance en cas de décès en Belgique

Lorsque le décès se produit à l'occasion d'un voyage, nous prenons en charge les frais de transport de la dépouille du lieu du décès au lieu d'inhumation en Belgique.

#### 3.1.5. La mise à disposition d'un chauffeur

Si, à la suite d'un accident ayant entraîné des dommages corporels, d'une maladie ou d'un décès, ni l'**assuré**, ni les passagers ne peuvent conduire le véhicule, nous mettons à disposition un chauffeur afin qu'il ramène le véhicule à domicile avec les éventuels passagers.

Nous limitons notre intervention aux frais de voyage du chauffeur et son salaire. Nous n'intervenons pas dans les frais de carburant et les éventuels frais de péages ou de





vignettes. Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux prescriptions légales en vigueur.

### 3.2. Quelles sont nos garanties à l'Étranger?

Nos prestations sont d'application dans le monde entier à condition que l'**assuré** ait sa résidence habituelle en Belgique.

#### 3.2.1. Frais de recherche et de sauvetage

Nous les prenons en charge à concurrence de 6.250 EUR par personne **assurée**.

#### 3.2.2. L'assistance en cas d'accident ayant entraîné des dommages corporels ou de maladie

##### 3.2.2.1. La prise en charge des frais de médicaux

Nous réglons aux prestataires de soins ou à l'**assuré**, jusqu'à concurrence de 50.000 EUR par personne et par **sinistre** et après épuisement des prestations garanties par tout tiers-payeur ou qui, en cas de non-respect de l'obligation d'affiliation ou d'autres obligations, auraient été payées si ces obligations avaient été respectées et sur présentation des documents justificatifs de ces prestations

- les frais médicaux et d'hospitalisation, y compris les médicaments prescrits
- les soins dentaires urgents, à concurrence de 150 EUR par personne
- les frais de transport (ambulance, traîneau sanitaire, hélicoptère ordonné par un médecin pour un trajet local) à condition que ces frais médicaux soient engagés à l'étranger.

Nous intervenons également pour ces frais suite à l'apparition soudaine d'une pandémie durant votre séjour à l'étranger.

Nous appliquons une franchise de 80 EUR par personne et par **sinistre**, sauf pour les soins dentaires urgents.

##### 3.2.2.2. L'envoi de médicaments et prothèses indispensables

En cas de vol, perte ou oubli de médicaments nécessaires, nous recherchons ceux-ci ou des médicaments semblables sur place. A cet effet, nous organisons et prenons en charge une visite chez le médecin qui prescrira les médicaments à l'**assuré** en ce compris le moyen de transport pour se rendre chez le médecin.

Si ces médicaments sont introuvables sur place, nous organisons l'envoi à partir de la Belgique des médicaments prescrits par le médecin traitant et disponibles en Belgique.

En cas de bris de prothèse ou de la chaise roulante non réparable sur place, nous en commandons de nouvelle(s) en Belgique et la (les) faisons parvenir à l'étranger.

Les frais des médicaments, de la prothèse et de la chaise roulante restent à votre charge ou à celle de l'**assuré**.

Ces envois sont subordonnés aux conditions générales des sociétés de transport et aux dispositions légales et réglementaires belges et étrangères en matière d'import et export.

##### 3.2.2.3. Une présence au chevet

Nous organisons et prenons en charge le voyage (aller-retour) d'un membre de la famille de l'**assuré** hospitalisé pour plus de 5 jours (2 jours si l'**assuré** a moins de 18 ans) afin que cette personne se rende à son chevet.

Nous prenons en charge les frais d'hôtel sur place (chambre + petit déjeuner) de cette personne, jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit, avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous prenons également en charge les frais d'un taxi aller-retour entre l'hôtel et l'hôpital avec un maximum de 250 EUR. Un membre de la famille accompagnant l'**assuré** et prolongeant son séjour bénéficie de cette garantie.

##### 3.2.2.4. La prolongation du séjour à l'étranger sur ordonnance médicale

Nous prenons en charge les frais de prolongation du séjour à l'hôtel du malade plus la famille accompagnant avec accord du médecin de la compagnie (chambre + petit déjeuner), jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit et par chambre, avec un maximum de 1.250 EUR au total.



### 3.2.2.5. La prise en charge des **assuré**s de moins de 18 ans

Nous organisons et prenons en charge

- le voyage d'une personne désignée par la famille afin de s'occuper des enfants et de les ramener en Belgique
- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne, jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous intervenons pour autant qu'aucun autre **assuré** sur place ne puisse s'occuper des enfants.

### 3.2.2.6. Le rapatriement

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement

- de l'**assuré**, sous surveillance médicale si nécessaire, jusqu'à un hôpital proche de chez lui ou chez lui en Belgique. Ce rapatriement est subordonné à l'accord de notre service médical et seule sa santé est prise en considération pour choisir le moyen de transport et le lieu d'hospitalisation
- des autres **assurés** accompagnants, s'ils ne peuvent rejoindre la Belgique par les moyens prévus initialement
- de l'animal de compagnie (chien ou chat) accompagnant l'**assuré**, si aucun autre **assuré** ne peut s'en occuper.

Nous organisons et prenons en charge le transport de leurs bagages, c'est-à-dire toutes les affaires personnelles emportées ou transportées dans le véhicule assuré.

Nous prenons en charge les frais supplémentaires d'aéroport dus au surpoids de bagages à concurrence de 50 EUR par bagage avec un maximum de 150 EUR au total.

Ne sont toutefois pas considérés comme bagages : delta-planes, véhicules, bateaux, aéronefs, marchandises, matériel scientifique, matériaux de construction, meubles, chevaux, bétail, etc.

Selon la gravité du cas, le rapatriement est organisé par

- par train (1ère classe)
- véhicule sanitaire léger
- ambulance
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire
- avion sanitaire.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays bordant la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne (classe économique) uniquement.

### 3.2.2.7. La pratique du ski

Nous remboursons la partie du forfait "Remonte pentes" non utilisée à concurrence de 125 EUR maximum, si l'**assuré** est hospitalisé plus de 24 heures, si nous devons le rapatrier ou si à la suite d'un accident ayant entraîné des dommages corporels, il ne peut plus skier (sur base d'un certificat médical).

## 3.2.3. L'assistance en cas de décès

### 3.2.3.1. La prise en charge des frais post-mortem

Nous prenons en charge

- les frais de traitement post mortem et de mise en bière
- les frais de cercueil, à concurrence de 750 EUR
- les frais de rapatriement de la dépouille vers le lieu d'inhumation en Belgique ou les frais d'inhumation dans le pays du décès à concurrence de 750 EUR.

### 3.2.3.2. La prise en charge des **assuré**s de moins de 18 ans

Nous organisons et prenons en charge

- le voyage d'une personne désignée par la famille afin de s'occuper des enfants assurés et de les ramener en Belgique
- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous intervenons pour autant qu'aucun autre **assuré** sur place ne puisse s'occuper des enfants.

### 3.2.3.3. Le rapatriement

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement

- des autres **assurés**, s'ils ne peuvent rejoindre la Belgique par les moyens prévus initialement
- de votre animal de compagnie (chien ou chat) si aucun autre **assuré** ne peut s'en occuper.

Le rapatriement est organisé par

- train
- avion de ligne régulière, classe économique.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays bordant la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne (classe économique) uniquement.



Nous organisons et prenons en charge le transport de leurs bagages, c'est-à-dire toutes les affaires personnelles emportées ou transportées dans le véhicule assuré.

Nous prenons en charge les frais supplémentaires d'aéroport dus au surpoids de bagages à concurrence de 50 EUR par bagage avec un maximum de 150 EUR au total.

Ne sont toutefois pas considérés comme bagages : delta-planes, véhicules, bateaux, aéronefs, marchandises, matériel scientifique, matériaux de construction, meubles, chevaux, bétail, etc.

### 3.2.4. Le retour anticipé de l'/des assuré(s) de l'étranger

Si l'**assuré** interrompt son voyage pour cause

- d'hospitalisation en Belgique de plus de 5 jours d'un membre de sa famille (conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant, enfant, père, mère)
- de demande adressée, par les autorités belges ou par les autorités du lieu de destination, aux ressortissants belges de rentrer en Belgique en cas d'apparition soudaine d'une pandémie lors de leur séjour à l'étranger
- de décès d'un membre de sa famille (conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant, enfant, père, mère, frère, sœur, (arrière-) petit-enfant, grand-parent, beau-parent, beau-fils, beau-frère, belle-sœur, belle-fille)
- de décès de l'associé irremplaçable pour la gestion journalière de l'entreprise ou, en cas de profession libérale, de décès du remplaçant,

nous organisons et prenons en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation en Belgique :

- soit, le voyage aller / retour d'un **assuré** ;
- soit, le retour de quatre **assurés** maximum (intervention limitée aux membres de la famille de l'**assuré** au 1er degré).

Si le véhicule utilisé par l'**assuré** pour voyager doit être laissé sur place, nous le ramenons au domicile avec ses passagers dans les conditions définies sous l'article relatif à la mise à disposition d'un chauffeur.

### 3.2.5. La mise à disposition d'un chauffeur

Si, à la suite d'un accident ayant entraîné des dommages corporels, d'une maladie ou d'un décès, ni l'**assuré** ni les passagers ne peuvent conduire le véhicule, nous mettons à disposition un chauffeur afin qu'il ramène le véhicule à domicile avec les éventuels passagers.

Nous limitons notre intervention aux frais de voyage du chauffeur et à son salaire. Nous n'intervenons pas dans les frais de carburant et les éventuels frais de péages ou de vignettes. Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux prescriptions légales en vigueur.

### 3.2.6. La caution pénale et les honoraires de l'avocat

Si l'**assuré** fait l'objet de poursuites judiciaires, nous faisons l'avance

- de la caution pénale à concurrence de 12.500 EUR par personne et par **sinistre**; elle doit nous être remboursée dès sa restitution par les autorités et au plus tard dans les 3 mois de l'avance
- des honoraires de l'avocat que l'**assuré** a choisi afin de défendre ses intérêts à l'étranger à concurrence de 1.250 EUR maximum par personne poursuivie; ils doivent nous être remboursés au plus tard dans les 30 jours de leur avance.

Nous excluons les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un **assuré** à l'étranger.

### 3.2.7. L'assistance en cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire), de GSM, de chèques, cartes de banque ou de crédit

Nous communiquons à l'**assuré** les coordonnées :

- de l'ambassade
- du consulat le plus proche
- de l'opérateur GSM

La perte ou le vol doit être déclaré auprès de toute autorité compétente.

Nous organisons et prenons en charge, à concurrence de 65 EUR maximum, les frais de taxi pour un aller/ retour à l'ambassade ou au consulat pour accomplir les formalités administratives suite au vol des documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire).

### 3.2.8. L'assistance en cas de perte ou vol de billets de transport

Nous mettons à la disposition de l'**assuré** les billets nécessaires à la poursuite de son voyage. Il nous les remboursera dans le mois suivant la réception de la facture.



### 3.2.9. Contretemps à l'étranger

Si l'assuré est retenu à l'étranger par l'un des événements suivants :

- l'organisateur de voyage ou la société de transports ne respecte pas le contrat
- ou, dans la mesure où l'**assuré** peut le justifier par une déclaration des autorités locales,
  - les conditions atmosphériques
  - une grève
  - un cas de force majeure.
  - l'apparition soudaine d'une pandémie durant son séjour à l'étranger,

nous remboursons les frais de séjour supplémentaires jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit et par chambre avec un maximum de 1.250 EUR au total.

### 3.2.10. Achats de 1ère nécessité en cas de retard, perte, vol ou destruction des bagages

En cas de retard, perte, vol ou destruction des bagages enregistrés contenant les affaires personnelles d'un **assuré** au cours du voyage aller, nous prenons en charge les frais de remplacement d'urgence des vêtements, médicaments et produits de toilettes si ces bagages ne sont pas rendus ou retrouvés dans un délai de 4 heures après l'arrivée. Notre intervention est limitée à 125 EUR maximum par **assuré** et se fait sur base de pièces justificatives (ticket d'achat, par exemple).

### 3.2.11. L'interprète

En cas de nécessité découlant d'une de nos garanties, nous fournissons à l'**assuré** les coordonnées d'un interprète. Les honoraires restent à sa charge.

### 3.2.12. Transfert de fonds

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès de nos services et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, nous mettons, à la demande de l'**assuré**, tout en œuvre pour lui faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 EUR.

Cette contre-valeur doit nous être versée préalablement en Belgique sous forme de versement bancaire.

### 3.2.13. L'animal de compagnie (chien ou chat) malade ou accidenté

Lorsqu'il accompagne l'**assuré**, nous prenons en charge les frais vétérinaires à concurrence de 65 EUR s'il est en règle de vaccination.

### 3.2.14. Frais de communication à l'étranger

Lorsque nous organisons l'assistance à votre demande ou à la demande d'un **assuré**, nous couvrons également jusqu'à 100 EUR les frais de téléphone liés à vos appels à l'étranger et les frais liés à l'utilisation de données mobiles à l'étranger afin de nous contacter. Nous n'intervenons pas si ces frais sont inférieurs à 30 EUR. Nous vous demandons de nous fournir les preuves nécessaires, comme une facture détaillée avec un aperçu des appels téléphoniques et des frais liés à l'utilisation de données mobiles à l'étranger.

## 3.3. Quelles sont les exclusions spécifiques liées à l'Assistance Personnes?

Nous n'intervenons pas en faveur de l'**assuré**

- lorsqu'il pratique un sport à titre professionnel, y compris lorsque cela ne lui rapporte rien
- lorsqu'il pratique un sport dangereux tel que : vol à voile, parachutisme, parapente, deltaplane, ULM sauf si l'**assuré** est accompagné physiquement par un moniteur dont la qualification est reconnue par la fédération concernée – wingsuit, base jumping, saut à l'élastique ou benji, saut à ski sur tremplin, skeleton et bobsleigh
- lorsque, à titre professionnel, au moment du sinistre, il
  - travaille sur des échelles, échafaudages ou toits
  - travaille dans des puits ou dans des galeries souterraines
  - travaille en mer
  - fait de la plongée sous-marine
- pour les sinistres survenus dans un pays où le voyage est interdit. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.
- pour les sinistres survenus à l'étranger en cas de pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) si les autorités belges ou les autorités du pays dans lequel se rend l'**assuré** ou les autorités européennes ont interdit, de



s'y rendre au moment de son départ. Toutefois, pour les sinistres consécutifs à une pandémie, si les autorités belges ou les autorités du pays dans lequel se rend l'**assuré** ou les autorités européennes ont seulement strictement déconseillé le voyage le jour du départ, nous intervenons pour les frais médicaux ainsi que pour le rapatriement (décrit à l'article 3.2.2.1. et 3.2.2.6), pour la prise en charge des **assurés** de moins de 18 ans (décrite à l'article 3.2.2.5. et 3.2.3.2) et pour la mise à disposition d'un chauffeur (décrite à l'article 3.2.5) - et ce, à concurrence de 6.500 EUR maximum pour l'ensemble des prestations reprises ci-avant.

En outre, nous ne garantissons pas

- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'**assuré** de poursuivre son voyage
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement dans l'année qui précède le sinistre
- les conséquences à l'étranger d'un état de grossesse après la 26ème semaine à moins que l'**assuré** e ne soit victime à l'étranger d'une complication imprévisible
- les interruptions volontaires de grossesse à visée non thérapeutique
- les maladies chroniques telles que celles ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales
- les affections révélées, non encore consolidées, en cours de traitement avant le départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide
- la maladie qui aurait pu être évitée par une vaccination que l'**assuré** n'a pas réalisée avant son départ en voyage. Toutefois, cette exclusion n'est pas d'application dans le cadre de la pandémie Covid-19. Pour les autres maladies, cette exclusion ne s'applique que si la vaccination est obligatoire (par exemple en cas de fièvre jaune dans certaines régions du globe). Vous trouverez à cet égard les conseils aux voyageurs par pays sur le site du SPF Affaires Etrangères ([https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger/conseils\\_par\\_destination/](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination/)) ainsi que sur le site Wanda (<https://www.wanda.be/fr/>). Cependant nous interviendrons si l'**assuré** ne peut recevoir ce vaccin pour des raisons médicales
- les interventions et traitements d'ordre esthétique
- les interventions et traitements d'ordre esthétique
- les frais de médecine préventive et les cures thermales
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité)

- le prix d'achat et de réparation de prothèses, lunettes et verres de contact.

## 4. ASSISTANCE HABITATION

L'assistance Habitation est d'application en complément de l'assistance Personnes.

La couverture de l'Assistance Habitation s'étend uniquement à l'habitation de votre domicile belge.

### 4.1. La non habitabilité de votre habitation

#### 4.1.1. Les premières mesures

En cas de dommages importants rendant votre domicile non habitable, nous organisons et prenons en charge :

- les frais d'une valise de secours, à concurrence de 250 EUR
- une avance pour faire face aux premières dépenses (exemple : frais pour se nourrir, pour se déplacer,...), à concurrence de 250 EUR
- les frais d'hôtel proche de l'habitation, à concurrence de 125 EUR par jour pendant 3 jours et les frais de déplacement de l'**assuré** pour s'y rendre
- les frais de location d'une camionnette sans chauffeur ou ceux d'une entreprise de déménagement, à concurrence de 250 EUR
- le gardiennage des biens sinistrés pendant maximum 72 heures.

#### 4.1.2. La prise en charge des assurés de moins de 18 ans

Nous organisons la garde des enfants de moins de 18 ans, vivant habituellement dans le bâtiment et en supportons le coût à concurrence de 65 EUR par jour pendant 3 jours.

#### 4.1.3. Le retour anticipé en cas de séjour à l'étranger

Nous organisons le rapatriement en cas de séjour à l'étranger (et pour autant qu'une présence soit indispensable).

Nous prenons en charge, à concurrence du coût d'un billet de train (1ère classe) ou d'avion de ligne





- soit un aller/retour pour permettre à un **assuré** de rentrer sur les lieux du sinistre et rejoindre son lieu de séjour
- soit le retour sur les lieux du sinistre d'un ou de deux **assurés**.

Nous mettons à la disposition de l'**assuré** un titre de transport afin de lui permettre de récupérer son véhicule resté sur place.

#### 4.2. Perte, vol ou oubli des clés

En cas de perte, de vol ou d'oubli des clés de votre domicile belge, nous organisons et prenons en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de 65 EUR par **sinistre** et année d'assurance.

### 5. LES DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES LIÉES À L'ASSISTANCE PERSONNES ET ASSISTANCE HABITATION

#### 5.1. Quels sont les engagements de l'assuré ?

L'**assuré** s'engage à

- fournir à notre première demande les justificatifs originaux des dépenses engagées
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsque nous la lui réclamons
- restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce que nous avons pris ces transports en charge
- en ce qui concerne les frais médicaux, effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des tiers payeurs couvrant les mêmes frais pour en obtenir le remboursement et nous reverser toutes les sommes perçues à ce titre.

A défaut, nous pouvons réclamer à l'**assuré** le remboursement des sommes que nous avons supportées, à concurrence du préjudice que nous avons subi du fait de son manquement à ses engagements.

#### 5.2. Quelle est la limite de nos engagements ?

En cas de force majeure, nous mettrons tout en œuvre pour assister l'**assuré** efficacement sans que notre responsabilité puisse cependant être mise en cause du fait de manquements ou contretemps.

### 6. DISPOSITIONS RELATIVES A LA VIE PRIVEE

#### Responsable du traitement des données

L'Ardenne Prévoyante, marque de AXA Belgium, S.A. d'assurances dont le siège est établi à la place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0404.483.367 (ci-après dénommée « La Compagnie »).

#### Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données de La Compagnie peut être contacté aux adresses suivantes :

Par courrier postal :

L'Ardenne Prévoyante - Data Protection Officer  
Avenue des Démineurs 5  
4970 Stavelot

Par courrier électronique :

privacy@ardenne-prevoyante.be

#### Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par La Compagnie de la part des entreprises membres du groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par La Compagnie pour les finalités suivantes :

- La gestion du fichier des personnes :
  - Il s'agit des traitements effectués pour établir et tenir à jour les bases de données – en particulier les données d'identification – relatives à toutes les personnes physiques ou morales qui sont en relation avec La Compagnie.





- Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'une obligation légale.
- La gestion du contrat d'assurance :
  - Il s'agit des traitements effectués en vue d'accepter ou refuser – de manière automatisée ou non – les risques préalablement à la conclusion du contrat d'assurance ou lors de remaniements ultérieurs de celui-ci ;  
de confectionner, mettre à jour et mettre fin au contrat d'assurance ;  
de recouvrer – de manière automatisée ou non – les primes impayées ; de gérer les sinistres et de régler les prestations d'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance ainsi que d'une obligation légale.
- Le service à la clientèle :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre des services digitaux fournis aux clients complémentai-  
rement au contrat d'assurance (par exemple le dé-  
veloppement d'un espace client digital).
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du  
contrat d'assurance et/ou de ces services digitaux  
complémentaires.
- La gestion de la relation entre La Compagnie et l'intermé-  
diaire d'assurances :
  - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de  
la collaboration entre La Compagnie et l'intermé-  
diaire d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légi-  
times de La Compagnie consistant en l'exécution  
des conventions entre La Compagnie et l'intermé-  
diaire d'assurances.
- La détection, prévention et lutte contre la fraude :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de détecter,  
prévenir et lutter – de manière automatisée ou non  
– contre la fraude à l'assurance.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légi-  
times de La Compagnie consistant dans la préser-  
vation de l'équilibre technique et financier du pro-  
duit, de la branche ou de l'entreprise d'assurance  
elle-même.
- La lutte contre le blanchiment de capitaux et le finance-  
ment du **terrorisme** :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de prévenir,  
de détecter et de lutter – de manière automatisée ou  
non – contre le blanchiment de capitaux et le finan-  
cement du **terrorisme**.
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution  
d'une obligation légale à laquelle La Compagnie est  
soumise.
- la réalisation de tests :
  - Cela inclut des traitements en vue de développer et  
d'assurer le fonctionnement approprié d'applica-  
tions nouvelles ou mises à jour.
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des inté-  
rêts légitimes poursuivis par la Compagnie, consis-  
tant à développer des applications afin d'exercer ses  
activités ou de servir ses clients.
- La surveillance du portefeuille :
  - Il s'agit de traitements effectués en vue de contrôler  
et, le cas échéant, de restaurer – de manière auto-  
matisée ou non – l'équilibre technique et financier  
des portefeuilles d'assurances.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légi-  
times de La Compagnie consistant dans la préser-  
vation ou la restauration de l'équilibre technique et  
financier du produit, de la branche ou de l'entreprise  
d'assurances elle-même.
- Les études statistiques :
  - Il s'agit de traitements effectués par La Compagnie  
ou par un tiers en vue d'effectuer des études statis-  
tiques à finalités diverses telles que la sécurité rou-  
tière, la prévention des accidents domestiques, la  
prévention des incendies, l'amélioration des proces-  
sus de gestion de La Compagnie, l'acceptation des  
risques et la tarification.
  - Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légi-  
times de La Compagnie consistant dans l'engage-  
ment sociétal, dans la recherche d'efficacités et  
dans l'amélioration de la connaissance de ses mé-  
tiers.
- La gestion et la surveillance des risques :
  - Cela inclut des traitements par la Compagnie ou un  
tiers afin d'effectuer la gestion et la surveillance des  
risques de l'organisation de la Compagnie, y com-  
pris les inspections, la gestion des plaintes et l'audit  
interne et externe.



- Ces traitements sont nécessaires au respect d'une obligation légale à laquelle la Compagnie est soumise ou aux fins des intérêts légitimes de la Compagnie consistant à assurer des mesures de protection appropriées pour la gouvernance de ses activités.

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, coassureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, auditeurs externes, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, TRIP ASBL, Datassur et autres organisations sectorielles) en vue d'être traitées conformément à ces finalités.

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel La Compagnie peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Lorsque la personne concernée est également cliente d'autres entités du Groupe AXA, ces données à caractère personnel peuvent être traitées par la Compagnie dans les fichiers communs en vue de la gestion du fichier des personnes, en particulier la gestion et la mise à jour des données d'identification.

La personne concernée peut recevoir des clauses spécifiques de la Compagnie durant l'exécution de la police, par exemple une clause applicable au traitement d'un sinistre. Lesdites clauses spécifiques n'affecteront pas la validité de la présente clause ni son applicabilité pour les finalités énumérées ci-dessus.

### ▪ Transfert des données hors de l'Union Européenne

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors. En cas de transferts de données à caractère

personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, La Compagnie se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par La Compagnie pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à La Compagnie à l'adresse indiquée ci-dessous (paragraphe « Contacter La Compagnie »).

### Conservation des données

La Compagnie conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

La Compagnie conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles La Compagnie n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure.

### Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée que La Compagnie demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

### Confidentialité

La Compagnie a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression



de celles-ci. Toutes les informations seront traitées avec la plus grande discrétion.

A cette fin, La Compagnie suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

### Les droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit :

- D'obtenir de La Compagnie la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- De faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- De faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- De faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- De s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes de La Compagnie. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- De ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part de La Compagnie, d'exprimer son point de vue et de contester la décision de La Compagnie à l'adresse de correspondance ;
- De recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à La Compagnie, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide

de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;

- De retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui-ci, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

### Contactez La Compagnie

La personne concernée peut obtenir de plus amples informations sur la protection des données à caractère personnel sur le site [www.ardenneprevoyante.be](http://www.ardenneprevoyante.be).

La personne concernée peut aussi contacter La Compagnie - pour exercer ses droits - par e-mail via l'adresse [privacy@ardenne-prevoyante.be](mailto:privacy@ardenne-prevoyante.be) ou par courrier postal daté et signé, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité, adressé à : L'Ardenne Prévoyante - Data Protection Officer, avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot.

La Compagnie traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ces demandes.

### COMPETENCE EN CAS DE LITIGE

#### Introduire une plainte

Si la personne concernée estime que La Compagnie ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, elle est invitée à contacter en priorité L'Ardenne Prévoyante par e-mail à l'adresse [protection@ardenne-prevoyante.be](mailto:protection@ardenne-prevoyante.be) ou par courrier postal, à l'adresse de correspondance, avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles  
Tél. + 32 2 274 48 00 ou Fax. + 32 2 274 48 35  
[contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

La personne concernée peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.



## GESTION DES PLAINTES

Toute plainte relative au contrat d'assurance peut être adressée en 1ère ligne au Service de Gestion des Plaintes de La Compagnie, soit par courrier postal envoyé à l'avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot, soit par e-mail à l'adresse [protection@ardenne-prevoyante.be](mailto:protection@ardenne-prevoyante.be).

En cas d'absence de réponse adéquate ou en cas de désaccord avec La Compagnie, le plaignant peut alors s'adresser, en seconde ligne, au Service Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 BRUXELLES. L'Ombudsman est compétent pour tout litige relatif à l'exécution du contrat d'assurance et au respect des codes de conduite sectoriels à l'égard des consommateurs. L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.



## LEXIQUE

Afin d'alléger le texte de votre contrat d'assurance, nous vous expliquons ci-dessous quelques termes et expressions qui sont mis en **gras** dans le présent chapitre.

### Compagnie « Nous »

La Compagnie « désignée par nous » est l'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu.

L'Ardenne Prévoyante est une marque d'AXA Belgium S.A. d'assurances dont le siège est établi à la place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n°0404.483.367-RPM Bruxelles, qui supporte les risques assurés ; tout courrier destiné à La Compagnie doit être envoyé à son adresse de correspondance, à savoir l'avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot. Les prestations de service dans le cadre de la garantie assistance sont assurées par Inter Partner Assistance.

Inter Partner Assistance, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0487 pour pratiquer la branche assistance - (A.R. 04-07-1979 et 13-07-1979, M.B. 14-07-1979) - Siège social : Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles (Belgique) - N° BCE : TVA BE 0415.591.055 RPM Bruxelles.

Inter Partner Assistance donne mandat à L'Ardenne Prévoyante pour tout ce qui concerne l'acceptation des risques et la gestion des contrats liés à l'assistance, à l'exclusion des sinistres.

### Conducteur principal

Le **conducteur principal** est la personne qui conduit le véhicule désigné le plus fréquemment, peu importe la durée de ses trajets ou le nombre de kilomètres parcourus.

Les autres conducteurs sont des conducteurs occasionnels.

### Panne

Tout dysfonctionnement mécanique, électrique ou électronique qui empêche le véhicule assuré de rouler.

### Remorque

Tout véhicule équipé pour et destiné à être tiré par un autre véhicule.

### Sinistre

Tout fait ayant causé un dommage pouvant donner lieu à l'application du contrat.

### Terrorisme

Une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

#### Dispositions particulières relatives au **Terrorisme** :

Si un événement est reconnu comme **terrorisme**, nos engagements contractuels sont limités conformément à la Loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le **terrorisme**, pour autant que le **terrorisme** n'ait pas été exclu. Nous (à l'exception d'Inter Partner Assistance) sommes à cet effet membre de l'asbl Terrorism Reinsurance and Insurance Pool.

Les dispositions légales concernent notamment l'étendue et le délai d'exécution de nos prestations.

En ce qui concerne les risques comportant une garantie légalement obligatoire pour les dommages causés par le **terrorisme**, les **sinistres** causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique sont toujours exclus.

Dans tous les autres cas, toutes les formes de **risque nucléaire** causées par le **terrorisme** sont toujours exclues.

### Valeur résiduelle

La valeur de remplacement du véhicule juste après le sinistre. Cette valeur est établie par un expert.

### Véhicule désigné

Le véhicule décrit dans les conditions particulières.



## Véhicule de location court terme

Le véhicule mis à disposition et loué par un assuré durant une période maximale d'un an.

## Vous

Le preneur d'assurance, en d'autres mots la personne qui souscrit le contrat d'assurance chez nous.

L'Ardenne Prévoyante est une marque d'AXA Belgium

S.A. d'assurance agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches Vie et non-Vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979)

Siège : place du Trône 1 – B-1000 Bruxelles • BCE : 0404.483.367 – RPM Bruxelles

Adresse de correspondance : avenue des Démineurs 5 – B-4970 Stavelot

Tél. : 080 85 35 35 • Fax : 080 86 29 39 • e-mail : [ap@ardenne-prevoyante.com](mailto:ap@ardenne-prevoyante.com) • internet : [www.ardenneprevoyante.be](http://www.ardenneprevoyante.be)

Inter Partner Assistance, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0487 pour pratiquer la branche assistance • (A.R. 04-07-1979 et 13-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles (Belgique) • N° BCE : TVA BE 0415.591.055 RP

*Différents par volonté et par nature.*

